

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tren perkembangan teknologi bagi perbankan saat ini telah didominasi oleh fintech. Hal ini kemudian akan diikuti dengan era blockin dan open banking. Ditahun 2017 saja mulai ada pergeseran persepsi, bahwa perbankan lebih menganggap fintech sebagai partner, bukan lagi sebagai pesaing. Bank memiliki modal dan perusahaan fintech memiliki kemampuan untuk meningkatkan layanan perbankan. Disinilah sinergi antar perbankan di dampak perkembangan teknologi perbankan perusahaan fintech terjadi. Dengan pengguna internet yang sudah melebihi populasi penduduk Indonesia, tentunya seluruh sektor perbankan akan semakin bergeser ke arah teknologi finansial. Dan hal ini juga memungkinkan pergeseran pendapatan bank dari dominasi pendapatan bunga ke dominasi pendapatan non bunga. Namun ada beberapa konsekuensi dari dampak perkembangan teknologi perbankan. Seperti proses otomasi layanan mandiri yang dapat mengurangi jumlah karyawan, maka dibutuhkan tranformasi edukasi dibidang perbankan. Selain itu, cara untuk mempromosikan layanan baru juga bergeser dari iklan tradisional seperti iklan di televisi, outdoor advertising, iklan di majalah dan koran.

Persaingan dibidang perbankan lebih mengarah pada inovasi dan efisiensi. Semakin inovatif, maka akan semakin mudah menjangkau pasar. Semakin efisien maka akan semakin mudah mengadakan perluasan bisnis di era blockchain dan

Open banking. Dominasi trend anggaran perbankan pada 2018 sudah terlihat pada tahun 2017 pada era infrastruktur teknologi informasi. Teknologi finansial perlu dukungan infrastruktur terbaru karena dalam prosesnya akan banyak melakukan pengujian di lingkungan operasional. Keamanan teknologi informasi juga semakin menjadi faktor penting dalam menjaga ketersediaan dan kelancaran akses ke sistem perbankan. Keamanan sistem informasi juga akan menempati prioritas tertinggi di tahun 2018. Dapat terlihat beberapa tahun yang lalu meningkatnya serangan cyber yang otomatis mendorong pelaku bisnis perbankan untuk lebih berinvestasi pada keamanan perbankan.

Dewan keamanan transaksi keuangan (PCI DSS) telah mensyaratkan untuk seluruh pihak menyelenggarakan semua transaksi keuangan dengan menggunakan kartu debit dan kartu kredit harus telah mendapat sertifikasi PCI DSS yang juga berlaku untuk bisnis fintech. Penggunaan biometrik untuk keamanan transaksi perbankan juga mulai dipertimbangkan, ini berguna untuk mencegah akses tidak sah, seperti phishing. Phishing merupakan ancaman perbankan yang cukup mengkhawatirkan selain serangan malware yang dapat membuat operasional bisnis menjadi terhenti. Persaingan di bisnis perbankan di tahun 2018 akan ditentukan oleh digitalisasi dan inovasi. Semakin cepat bertransformasi maka semakin berpotensi memiliki keunggulan kompetitif. Pelatihan karyawan di bidang keamanan dan teknologi digital harus menjadi prioritas utama.

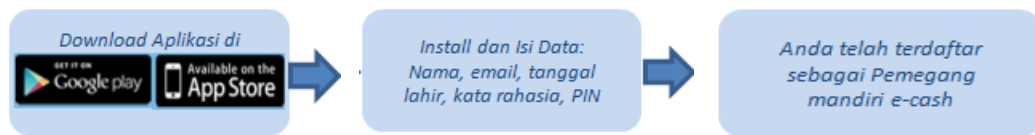
Berdasarkan survey dari EY mengenai “Global Banking Outlook 2017”, 63% perbankan melakukan optimalisasi melalui digitalisasi yang

berfokus pada konsep self-service. Dimana 62% berfokus pada efisiensi dan penghematan biaya operasional. Finansial teknologi merupakan sebuah perkembangan teknologi perbankan yang bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi biaya dan layanan nasabah. Maka tidak heran jika beberapa bank di Indonesia mulai mengeluarkan inovasi terbaru pada tahun 2017. Hal ini ditujukan untuk memungkinkan fleksibilitas dan kelincahan. Sementara itu pengguna lingkungan devops juga menjadi kebutuhan untuk mengimbangi perkembangan teknologi perbankan 2017. Sebanyak 59% pimpinan perbankan global menyepakati bahwa fintech telah mendominasi perkembangan teknologi perbankan. Sementara itu, sebesar 77,8% setuju bahwa fintech dapat menjadi sarana untuk meraih peluang di masa depan.

Munculnya Asosiasi Fintech Indonesia (AFI) menjadikan fintech sorotan pada tahun 2015. Asosiasi ini bertujuan untuk menyediakan partner bisnis yang terpercaya dan dapat diandalkan untuk membangun fintech di Indonesia yang berasal dari perusahaan-perusahaan Indonesia dan untuk Indonesia sendiri. Pada 2016, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) mengeluarkan kebijakan peraturan baru mengenai fintech tentang peminjaman off balance sheet oleh pasar dan oleh proses transaksi pembayaran oleh bank Indonesia. Masih terdapat 49 perusahaan kecil dan sedang yang belum memiliki persyaratan bank (peer-to-peer lending) masih dibawah IDR 150 juta dan terdapat celah IDR 988 triliun dalam perkembangan finansial. Menariknya, bagian dari kredit baru terhadap SDP hanya 34,77%. Data valid menuliskan 50% populasi mengirimkan uang melalui bank, sedangkan 44% meminjam uang melalui kenalan. Hanya 27%

masyarakat menyimpan uang di bank dan 9% membayar tagihan dan hutang melalui kartu kredit. Kenyataan popularitas uang tunai mulai menurun digantikan uang elektronik (*e-money*).

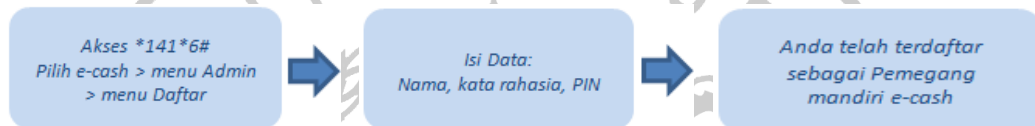
Bank Mandiri adalah salah satu bank terbesar di Indonesia dalam hal aset, pinjaman dan deposit. Bank ini berdiri pada tanggal 2 oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan juli 1999, empat bank milik pemerintah yaitu, Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim) dan Bank Pembangunan Daerah (Bapindo) digabungkan ke dalam Bank Mandiri. Beberapa tahun lalu, Bank Mandiri mengeluarkan terobosan baru yaitu dengan mengeluarkan produk *Mandiri e-cash*. MANDIRI e-cash adalah uang elektronik berbasis server yang memanfaatkan teknologi aplikasi pada ponsel dan USSD, atau yang disebut sebagai uang tunai di handphone. Dimana yang memungkinkan pemegangnya untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus melakukan pembukaan rekening ke cabang Bank Mandiri. Keunggulan dari produk ini terletak pada pengalaman sosial banking bagi pemegangnya dan merasakan kemudahan dalam penggunaannya. Mandiri e-cash memiliki tiga krakter kemudahan yaitu: gampang dapat, gampang isi dan gampang pakai. Jumlah pengguna *mandiri e-cash* melonjak 333% sepanjang tahun 2016. Jumlah transaksi naik 177% dengan nilai transaksi sebesar 158%. Tahun 2017, bank pelat merah terbesar di Indonesia itu mengincar 8 juta pengguna *e-cash* (swa.co.id, 2017). Berikut adalah cara penggunaan *mandiri e-cash*:



Gambar 1.1
Mandiri Gampang Dapat

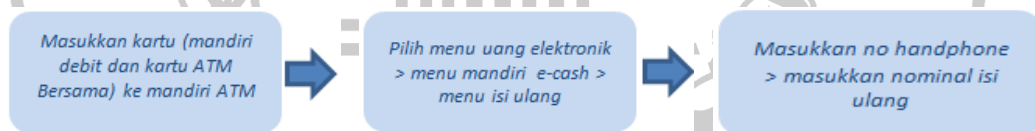
Semua pemilik telephone genggam dapat menjadi pemegang mandiri e-cash dengan cara berikut:

Aplikasi Mandiri e-cash dapat diDownload melalui Google Play dan App Store Bagi pemilik featurphone/basic phone dapat segera mengakses ke *141*6#

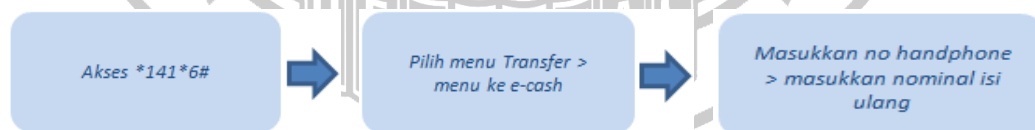


Gambar 1.2
Mandiri Gampang Isi

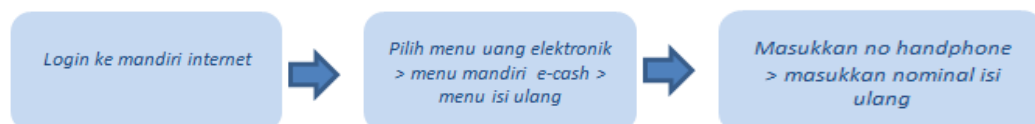
Kemudahan isi ulang penggunaan mandiri e-cash dari berbagai channel.



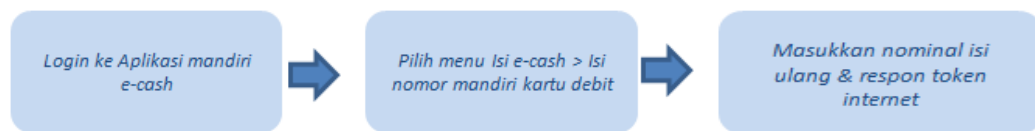
Gambar 1.3
Mandiri ATM



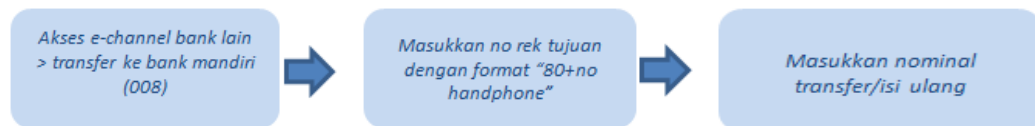
Gambar 1.4
Mandiri Sms (*141*6#)



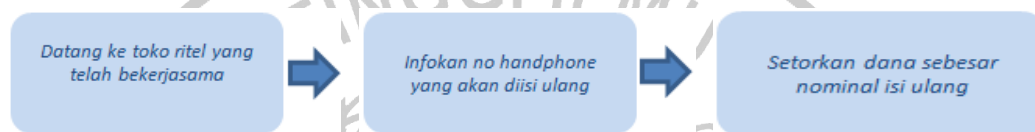
Gambar 1.5
Mandiri Internet



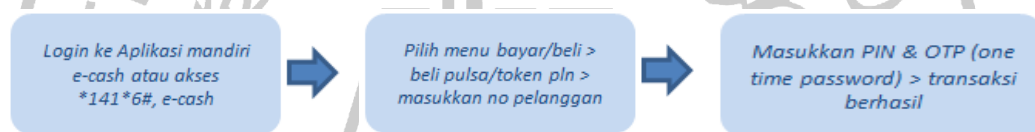
Gambar 1.6
Mandiri Clickpay



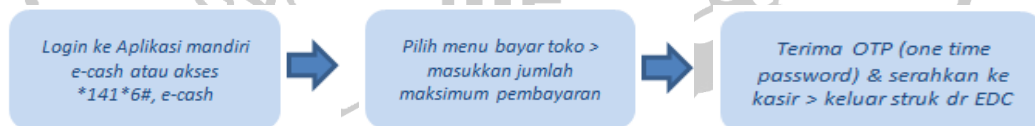
Gambar 1.7
Transfer Ke Bank Lain



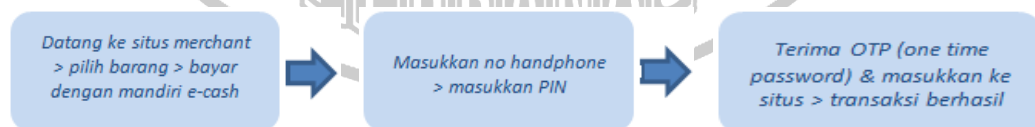
Gambar 1.8
Toko Ritel



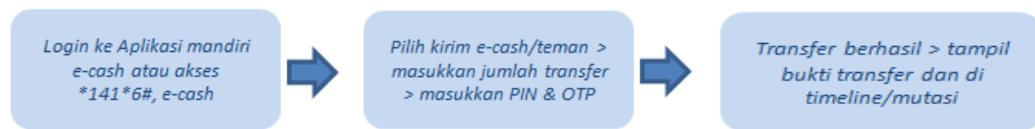
Gambar 1.9
Pembayaran Toko



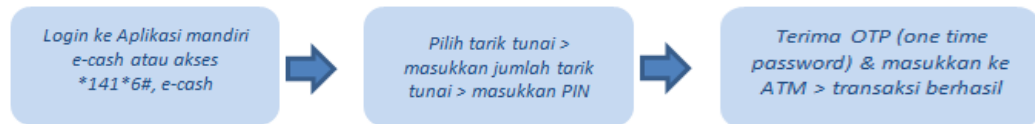
Gambar 1.10
Belanja Online



Gambar 1.11
Transfer

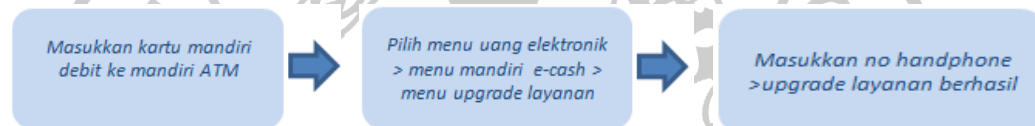


Gambar 1.12
Tarik Tunai

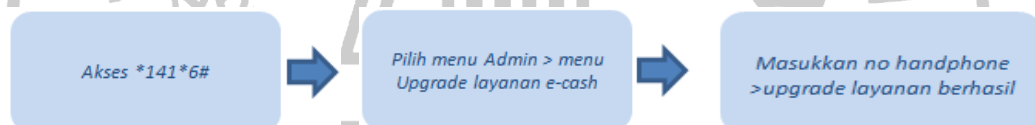


Gambar 1.13
Untuk Transfer Dan Tarik Tunai

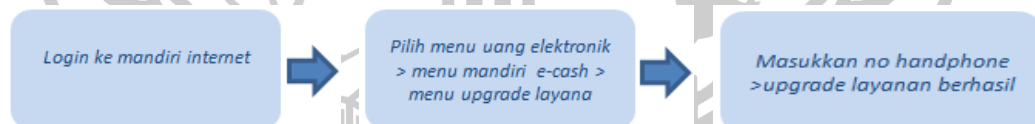
Pemegang **mandiri e-cash** wajib melakukan upgrade layanan dari pemegang *unregistered* ke pemegang *registered*, melalui :



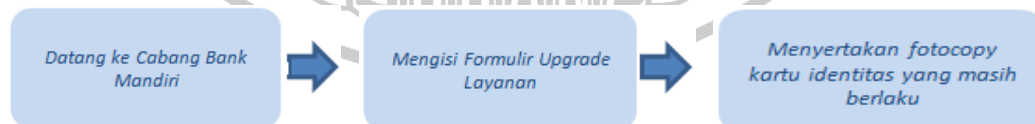
Gambar 1.14 Mandiri ATM



Gambar 1.15 Mandiri Sms (*141*6#)



Gambar 1.16 Mandiri Internet



Gambar 1.17 Cabang Mandiri

Terdapat perbedaan antara pemegang *unregistered* dan *registered* pemegang mandiri *e-cash*. Berikut tabel perbedaannya:

Tabel 1.1
Perbedaan Pemegang *Unregistered* dan *Registered* Mandiri *e-cash*

No.	Perbedaan	Unregistered	Registered
1	Saldo Maksimal	Satu Juta Rupiah	Lima Juta Rupiah
2	Isi Ulang	Ya	Ya
3	Fitur Bayar - Beli	Ya	Ya
4	Fitur Transfer	Tidak	Ya
5	Fitur Tarik Tunai	Tidak	Ya

Sumber: mandiri *e-cash*

Selain itu, pertumbuhan *e-cash* sejalan dengan kenaikan pengguna internet banking dan mobile banking. Pengguna internet banking tumbuh 9,67% dibanding tahun 2015. Sedangkan transaksi financial naik 15%. Pengguna mobile banking naik 5,9% dengan jumlah transaksi financial bertambah 69%. Nilai transaksinya naik 63%. Pengguna Mandiri Internet Bisnis naik 22% dengan jumlah transaksi dan nilai transaksi tumbuh 39% dan 31%.

Hingga akhir 2016, jumlah pengguna Mandiri *e-cash* sebanyak 3 juta. Tahun 2017, perseroan optimis dapat meraih 8 juta pengguna. Padahal, sepanjang tahun 2015 jumlah pengguna hanya 600 ribu. Transaksinya ada yang melalui *server based* (handphone) seperti isi ulang pulsa, pembayaran *e-commerce*, bayar tagihan, transfer dana, dan sebagainya. Ada juga yang *chip based* yang sifatnya fisik dan membutuhkan kecepatan transaksi seperti membayar tarif tol di gardu tol otomatis.

Pengguna Mandiri *e-cash* harus dikembangkan sesuai segmen yang tepat seperti anak muda yang belum mempunyai rekening di bank, tetapi ingin melakukan transaksi elektronik seperti membeli pulsa, belanja

online dan tarik tunai tanpa ke ATM. Untuk itu perseroan juga menggandeng media sosial seperti line pada akhir 2016 untuk mempercepat pertumbuhan bisnis. Hanya satu bulan saja, telah bertambah user sebesar 300 ribu. Padahal, sebelumnya hanya 10 ribu saja.

Kerjasama strategik dengan line ini cobrand, jadi line pengguna yang sebelumnya memiliki line namanya akan berubah menjadi line *pay e-cash*. Dan Bank Mandiri ingin mengakuisisi 60 juta pengguna line. Dengan demikian Bank Mandiri menargetkan untuk dapat menjaring nasabah menggunakan e-cash lebih tinggi lagi dikarenakan pasar fintech semakin tahun semakin berkembang dan diminati. Hal ini akan memberi dampak positif dan angin segar bagi dunia perbankan, karena teknologi financial tidak lagi menjadi pesaing tetapi menjadi sebuah partner. Berikut adalah tabel pengguna uang eletronik berbasis aplikasi.

Tabel 1.2
Pengguna Uang Elektronik Berbasis Aplikasi di Indonesia
Tahun 2016

No.	Merek	Jumlah Pengguna Uang Elektronik Berbasis Aplikasi
1.	T-Cash (Telkomsel)	15 Juta
2.	GoPay (Gojek)	6 Juta
3.	<i>Mandiri e-cash</i>	5 Juta
4.	PayPro (Indosat Ooredoo)	4 Juta
5.	Tokocash (Tokopedia)	2.5 Juta
6.	Rekening Ponsel CIMB Niaga	2.5 Juta
7.	Sakuku (BCA)	300 ribu

Sumber: Databoks, 2016.

Tabel 1.2 Menguraikan mengenai Pengguna Uang Elektronik Berbasis Aplikasi pada tahun 2016. Posisi pertama ditempati oleh T-Cash (telkomsel) dengan pengguna 15 juta. Pada posisi kedua oleh GoPay (gojek) dengan pengguna 6 juta. Posisi ketiga ditempati oleh *Mandiri e-cash* (Bank Mandiri) dengan pengguna mencapai 5 juta. Selanjutnya di posisi keempat dan kelima ditempati oleh PayPro (indosat ooredoo) 4 juta pengguna dan Tokocash (tokopedia) dengan pengguna 2.5 juta. Pada urutan keenam dan ketujuh ditempati oleh Rekening Ponsel CIMB Niaga dengan 2.5 juta pengguna dan Sakuku (Bank BCA) 300 ribu pengguna uang elektronik berbasis aplikasi.

Beberapa penelitian sebelumnya membuat peneliti lebih tertarik untuk melakukan penelitian kembali. Sehingga dilakukan penelitian untuk melihat **“PENGARUH INFORMASI PRODUK YANG DISEDIAKAN DAN MANFAAT YANG DIRASAKAN TERHADAP INTENSI PENGGUNAAN TEKNOLOGI FINANSIAL PENGGUNA MANDIRI E-CASH DI SURABAYA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penggunaan teknologi finansial masih terdapat beberapa kekurangan dan kendala dengan informasi produk yang disediakan dan manfaat yang dirasakan akan membantu dalam penggunaan teknologi finansial menjadi sesuatu yang dapat membantu dalam perkembangan teknologi.

Berdasarkan hal-hal yang telah dirumuskan maka peneliti merumuskan dalam bentuk pertanyaan:

- a) Apakah Informasi Produk Yang Disediakan berpengaruh positif terhadap Manfaat Yang Dirasakan pengguna Mandiri *e-cash* di Surabaya?
- b) Apakah Manfaat Yang Dirasakan berpengaruh positif terhadap Intensi Penggunaan Mandiri *e-cash* di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

- a) Menguji signifikansi Informasi Produk Yang Disediakan terhadap Manfaat Yang Dirasakan pengguna Mandiri *e-cash* di Surabaya
- b) Menguji signifikansi Manfaat Yang Dirasakan terhadap Intensi Penggunaan pengguna Mandiri *e-cash* di Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

- a) Bagi Peneliti
Diharapkan mampu meningkatkan kemampuan menganalisis dan mengeksplor kembali mengenai informasi produk yang disediakan dan manfaat yang dirasakan terhadap penggunaan mandiri *e-cash*
- b) Bagi STIE Perbanas Surabaya
Diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi dan membantu penelitian selanjutnya oleh mahasiswa STIE Perbanas Surabaya untuk mengkaji lebih informasi yang disediakan dan manfaat yang dirasakan terhadap penggunaan mandiri *e-cash*
- c) Bagi Bank
Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk bank agar dapat mengetahui dampak dari penggunaan teknologi financial terhadap

penggunaan intensi penggunaan pengguna mandiri e-cash sehingga dapat meningkatkan fasilitas terbaik dalam upaya memenuhi kebutuhan nasabahnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disajikan dalam lima bab. Dimana setiap bab saling berkaitan. Bab tersebut terdiri dari:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan latar belakang yang mendasari pemikiran penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang penelitian terdahulu yang sejenis yang pernah dilakukan secara teori yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti, kerangka pemikiran dan hipotesis dari penelitian ini

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrument penelitian, data dan metode pengambilan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data.

BAB IV: GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini berisi tentang gambaran subyek penelitian dan analisis data yang dilakukan.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan keterbatasan penelitian dan saran.